

## LAMPIRAN

**Lampiran 1 : Matriks Variabel**

No	Variabel	Indikator	Tolok Ukur
1.	Aktivitas Electronic Word of Mouth	Penerimaan Informasi	Responden menerima informasi mengenai layanan internet IndiHome di media online
		Membagikan Informasi	Responden membagikan informasi mengenai layanan internet IndiHome di media online
		Memberikan Komentar atau Pendapat	Responden memberikan komentar tertulis mengenai layanan internet IndiHome di media online
			Responden memberikan respon like/love/retweet pada konten mengenai layanan internet IndiHome
2.	Citra Merek	Merek mudah diingat	Responden dapat menyebutkan IndiHome sebagai salah satu provider layanan internet yang diketahui
		Merek Mudah dikenal	Responden memberikan skor pada seberapa mudah mengenal IndiHome lewat produk yang ditawarkan
		Reputasi Merek Baik	Responden memberikan skor pada seberapa baik pelayanan IndiHome
			Responden memberikan skor pada kemampuan IndiHome memenuhi ekspektasi pelanggan (dalam menyediakan kualitas jaringan internet sesuai yang dijanjikan)
3.	Loyalitas Pelanggan	Merekomendasikan kepada orang lain	Responden pernah merekomendasikan layanan internet IndiHome kepada orang lain
		Melakukan transaksi ulang	Responden akan tetap berlangganan layanan internet rumah IndiHome

## Lampiran 2 : Kuesioner Penelitian

### KUESIONER PENELITIAN INDIHOME DI KOTA BATAM

Perkenalkan nama saya Dina Radika Oktavianti mahasiswa Ilmu Komunikasi, Universitas Diponegoro yang saat ini sedang mengerjakan tugas akhir bermaksud mengadakan penelitian kepada pelanggan layanan internet rumah IndiHome berdomisili di Kota Batam yang berusia 18 – 34 Tahun dan aktif menggunakan media sosial. Terima kasih atas kesediaan Sdr/I untuk menjadi responden pada penelitian ini. Dalam hal ini, seluruh jawaban yang diberikan oleh Sdr/I akan dijaga kerahasiaannya.

#### Identitas Responden

Petunjuk : Bacalah setiap butir pertanyaan dan jawab dengan sejujurnya

1. Nama :
2. Jenis Kelamin :
  - a. Laki – laki
  - b. Perempuan
3. Usia : Tahun
4. Pekerjaan :
  - a. Pelajar/Mahasiswa
  - b. Pegawai
  - c. Wirausaha
  - d. Lainnya....(sebutkan)
5. No.HP :
6. Domisili di Batam :  
\*Isi dengan nama Kecamatan
7. Media sosial yang paling sering digunakan :
  - a. Facebook
  - b. Twitter
  - c. Instagram
  - d. Whatsapp

- e. Youtube
  - f. Lainnya
8. Alasan Anda sering menggunakan media sosial tersebut.....

### **Aktivitas E-Wom**

1. Apakah Anda menerima informasi (kabar terkini/rekomendasi/testimonial) mengenai layanan internet rumah IndiHome di media online?
  - a. Ya
  - b. Tidak
2. Jika Ya, informasi seperti apa yang Anda terima mengenai layanan internet rumah IndiHome? (Bisa pilih lebih dari satu) ...
  - IndiHome Perluas jangkauan akses internet dengan program Wonderful Papua
  - Kebakaran fasilitas Sentra Telpon Otomat Telkom (STO) di Pekanbaru berimbas pada kualitas jaringan IndiHome
  - Kerjasama Telkom dan Netflix beri akses bagi pelanggan IndiHome untuk menonton Netflix dengan kualitas premium
  - Pengguna IndiHome alami kenaikan selama pandemi COVID19
  - Layanan internet rumah IndiHome alami gangguan di beberapa daerah di Indonesia
  - Lainnya.....(Sebutkan bila ada)
3. Apakah Anda ikut membagikan informasi mengenai layanan internet rumah IndiHome di media online kepada orang lain?
  - a. Ya
  - b. Tidak
4. Jika Ya, informasi seperti apa yang Anda bagikan kepada orang lain mengenai layanan internet rumah IndiHome? (Bisa pilih lebih dari satu)
  - IndiHome Perluas jangkauan akses internet dengan program Wonderful Papua
  - Kebakaran fasilitas Sentra Telpon Otomat Telkom (STO) di Pekanbaru berimbas pada kualitas jaringan IndiHome

- Kerjasama Telkom dan Netflix beri akses bagi pelanggan IndiHome untuk menonton Netflix dengan kualitas premium
  - Pengguna IndiHome alami kenaikan selama pandemi COVID19
  - Layanan internet rumah IndiHome alami gangguan di beberapa daerah di Indonesia
  - Lainnya.....(Sebutkan bila ada)
5. Apakah Anda ikut memberikan komentar tertulis mengenai layanan internet rumah IndiHome di media online?
- a. Ya
  - b. Tidak
6. Apakah Anda ikut memberikan respon like/love/retweet pada konten mengenai layanan internet rumah IndiHome di media online?
- a. Ya
  - b. Tidak

### Citra Merek

1. Sebutkan 5 layanan/provider internet rumah yang anda ketahui!

Jawab : .....

2. Berikan penilaian antara 1 – 10 pada seberapa mudah Anda mengenali promosi paket internet yang ditawarkan oleh IndiHome di lingkungan Anda (10 adalah skor tertinggi)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sulit									Mudah

3. Berikan penilaian antara 1 – 10 pada seberapa baik pelayanan IndiHome di lingkungan Anda (10 adalah skor tertinggi)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Buruk									Baik

4. Berikan skor antara 1 – 10 pada kemampuan IndiHome memenuhi ekspektasi pelanggan dalam menyediakan kualitas jaringan internet sesuai yang dijanjikan di lingkungan Anda (10 adalah skor tertinggi)

Tidak Mampu	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Mampu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Memenuhi	Memenuhi Ekspektasi Ekspektasi									

### Loyalitas

1. Apakah Anda akan merekomendasikan layanan IndiHome ke orang lain?
  - a. Saya akan merekomendasikan ke orang lain
  - b. Saya belum bisa merekomendasikan ke orang lain
  - c. Saya tidak mau merekomendasikan ke orang lain
2. Berikan alasan mengapa Anda menjawab pilihan tersebut!  
Jawab : .....
3. Apakah Anda akan tetap berlangganan IndiHome di waktu yang akan datang?
  - a. Saya akan tetap berlangganan IndiHome di masa mendatang
  - b. Saya masih menggunakan IndiHome, namun akan pindah jika ditawarkan provider lain
  - c. Saya memilih segera pindah ke provider lain
4. Berikan alasan mengapa Anda menjawab pilihan tersebut!

Jawab : .....

### Lampiran 3 : Hasil SPSS Uji Validasi

#### Variabel Aktivitas Komunikasi *Electronic Word of Mouth*

		Menerima Informasi (kabar terkini/rekomendasi/testimonial) mengenai IndiHome	Informasi yang diperoleh	Membagikan Informasi (kabar terkini/rekomendasi/testimonial) mengenai IndiHome	Informasi yang dibagikan	Memberikan komentar tertulis mengenai IndiHome di media online	Memberi respon like/love/retweet pada konten mengenai IndiHome di media online	TotalX1
Menerima Informasi (kabar terkini/rekomendasi/testimonial) mengenai IndiHome	Pearson Correlation	1	.524(**)	.293(*)	.244(*)	-.013	.018	.491(**)
	Sig. (2-tailed)		.000	.014	.042	.912	.880	.000
	N	70	70	70	70	70	70	70
Informasi yang diperoleh	Pearson Correlation	.524(**)	1	.213	.426(**)	.033	.270(*)	.746(**)
	Sig. (2-tailed)	.000		.076	.000	.787	.024	.000
	N	70	70	70	70	70	70	70
Membagikan Informasi (kabar terkini/rekomendasi/testimonial) mengenai IndiHome	Pearson Correlation	.293(*)	.213	1	.831(**)	.122	.286(*)	.710(**)
	Sig. (2-tailed)	.014	.076		.000	.315	.017	.000
	N	70	70	70	70	70	70	70
Informasi yang dibagikan	Pearson Correlation	.244(*)	.426(**)	.831(**)	1	.135	.270(*)	.836(**)
	Sig. (2-tailed)	.042	.000	.000		.266	.024	.000
	N	70	70	70	70	70	70	70

Memberikan komentar tertulis mengenai IndiHome di media online	Pearson Correlation	-.013	.033	.122	.135	1	.243(*)	.331(**)
	Sig. (2-tailed)	.912	.787	.315	.266		.042	.005
	N	70	70	70	70	70	70	70
Memberi respon like/love/retweet pada konten mengenai IndiHome di media online	Pearson Correlation	.018	.270(*)	.286(*)	.270(*)	.243(*)	1	.513(**)
	Sig. (2-tailed)	.880	.024	.017	.024	.042		.000
	N	70	70	70	70	70	70	70
TotalX1	Pearson Correlation	.491(**)	.746(**)	.710(**)	.836(**)	.331(**)	.513(**)	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.005	.000	
	N	70	70	70	70	70	70	70

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

#### Variabel Citra Merek

		Top of Mind Brand	Penilaian kemudahan mengenali promosi paket yang ditawarkan IndiHome	Penilaian seberapa baik layanan IndiHome	Penilaian kemampuan IndiHome memenuhi ekspektasi kualitas jaringan	TotalX2
Top of Mind Brand	Pearson Correlation	1	-.007	.085	.152	.394(**)
	Sig. (2-tailed)		.955	.484	.209	.001
	N	70	70	70	70	70
Penilaian kemudahan mengenali promosi paket yang ditawarkan IndiHome	Pearson Correlation	-.007	1	.520(**)	.480(**)	.725(**)
	Sig. (2-tailed)	.955		.000	.000	.000
	N	70	70	70	70	70
Penilaian seberapa baik layanan IndiHome	Pearson Correlation	.085	.520(**)	1	.843(**)	.864(**)
	Sig. (2-tailed)	.484	.000		.000	.000

	N	70	70	70	70	70
Penilaian kemampuan IndiHome memenuhi ekspektasi kualitas jaringan	Pearson Correlation	.152	.480(**)	.843(**)	1	.868(**)
	Sig. (2-tailed)	.209	.000	.000		.000
	N	70	70	70	70	70
TotalX2	Pearson Correlation	.394(**)	.725(**)	.864(**)	.868(**)	1
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.000	
	N	70	70	70	70	70

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

### Variabel Loyalitas Pelanggan

		Akan merekomendasikan IndiHome	Tetap berlangganan IndiHome di masa mendatang	TotalY
Akan merekomendasikan IndiHome	Pearson Correlation	1	.787(**)	.943(**)
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	70	70	70
Tetap berlangganan IndiHome di masa mendatang	Pearson Correlation	.787(**)	1	.947(**)
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	70	70	70
TotalY	Pearson Correlation	.943(**)	.947(**)	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	70	70	70

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).



**Lampiran 4 : Hasil SPSS Uji Reliabilitas**

1. Variabel Aktivitas Komunikasi *Electronic Word Of Mouth*

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.660	6

2. Variabel Citra Merek

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.688	4

3. Variabel Loyalitas Pelanggan

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.880	2

## Lampiran 5 : Sejarah Perusahaan

### A. Sejarah Perusahaan

Perusahaan Perseroan PT Telekomunikasi Indonesia Tbk atau biasa disingkat dengan PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk merupakan Badan Usaha Milik Negara di Indonesia yang beroperasi dalam bidang layanan teknologi informasi dan komunikasi. Seiring berkembang pesatnya teknologi komunikasi yaitu telepon, pemerintah Indonesia pada tahun 1961 mendirikan Perusahaan Negara Pos dan Telekomunikasi (PN Postel). Melihat potensi besar pada bidang teknologi informasi dan komunikasi ini, akhirnya pemerintah mengeluarkan PP No. 30 tanggal 6 Juli 1965 yang memisahkan industri dalam PN Postel menjadi PN Pos dan Giro serta PN Telekomunikasi (Telkom Indonesia, 2020 : 47).

Di tahun 1974, PN Telekomunikasi dipecah kembali menjadi 2 entitas yaitu Perusahaan Umum Telekomunikasi (Perumtel) dan PT Industri Telekomunikasi Indonesia. Perumtel akhirnya resmi mengubah nama menjadi PT Telekomunikasi Indonesia dengan status menjadi Perseroan Terbatas milik Negara pada tahun 1991 berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 25 tahun 1991, dan resmi diumumkan kepada publik pada awal tahun 1992. Meskipun resmi dinamai PT Telekomunikasi Indonesia (Persero) pada tahun 1991, pihak manajemen Telkom menetapkan hari jadi Telkom pada 6 Juli 1965, yaitu saat terbentuknya PN Postel (Telkom Indonesia, 2020 : 47).

Di Tahun 1995, Telkom mengembangkan usahanya dengan memasuki pasar bursa saham di Bursa Efek Jakarta dan Bursa Efek Surabaya, serta mendaftarkan sahamnya di NYSE (*New York Stock Exchange*) dan LSE (*London Stock Exchange*). Selanjutnya Telkom terus bergerak maju membangun infrastruktur yang mendukung keberlanjutan usaha di bidang telekomunikasi dan informasi dengan meluncurkan Satelit Telkom-1, Telkom-2, dan Satelit Merah Putih. Untuk semakin mendukung layanan yang ditawarkan, Telkom juga membangun infrastruktur baru

pada tahun 2016 dengan menyelesaikan pembangunan kabel laut South East Asia-Middle East-Western Europe 5 (Telkom Indonesia, 2020 : 46-47)..

Secara legal, kepemilikan saham perusahaan terbagi atas dua yaitu 52,09% milik Pemerintah RI dan 47,91% milik publik. Kini PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk telah menjadi perusahaan telekomunikasi terbesar di Indonesia dengan 10 entitas anak kepemilikan langsung, 24 entitas anak kepemilikan tidak langsung, dan 10 entitas afiliasi (Telkom Indonesia, 2020 : 8-9).

## **B. Visi dan Misi Perusahaan**

Dalam membangun suatu perusahaan maupun organisasi, para petinggi perusahaan tentunya memiliki visi, yaitu gambaran besar dari tujuan utama serta misi, yaitu langkah – langkah yang diambil untuk mencapai tujuan tersebut. Tiap perusahaan memiliki visi dan misi yang berbeda tergantung dengan tujuan utama yang ingin dicapai. Tujuan tersebut juga dapat berubah – ubah seiring dengan perkembangan dinamis zaman yang dapat memengaruhi perusahaan baik secara langsung maupun tidak langsung. Hal ini juga berlaku bagi PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk yang memiliki tujuan untuk mewujudkan bangsa yang lebih sejahtera dan berdaya saing serta memberikan nilai tambah yang terbaik bagi para pemangku kepentingan (Telkom Indonesia, 2020 : 44).

Berikut ini merupakan visi dan misi yang telah ditetapkan oleh PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk pada tahun 2019 :

### **a. Visi**

Menjadi *digital telco* pilihan utama untuk memajukan masyarakat

### **b. Misi**

1. Mempercepat pembangunan infrastruktur dan *platform* digital cerdas yang berkelanjutan, ekonomis, dan dapat diakses oleh seluruh masyarakat.

2. Mengembangkan talenta digital dan unggulan yang membantu mendorong kemampuan digital dan tingkat adopsi digital bangsa.
3. Mengorkestrasi ekosistem digital untuk memberikan pengalaman digital pelanggan terbaik.

### C. Logo Perusahaan

Logo merupakan bentuk dari identitas yang mewakili perusahaan dalam mempresentasikan dirinya kepada khalyak luas. Identitas suatu merek menjadi hal yang penting bagi perusahaan karena khalayak lebih mengingat merek terlebih dahulu sebelum memahami produk yang ditawarkan. Oleh sebab itu, sebagai identitas, logo harus dapat menampilkan nilai-nilai yang dianut oleh perusahaan tersebut. Logo yang baik adalah logo yang mudah diingat dan memiliki keunikan sehingga dapat dibedakan dengan logo dari perusahaan lainnya (Airey, 2010 : 10).

Logo PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk



Sumber : telkom.co.id

(Diakses pada Selasa 25 Mei 2021 pukul 22.30 WIB)

#### a. Makna Logo PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk

Logo Telkom Indonesia memiliki filosofi perusahaan yang tercntum yaitu “*Always The Best*”. Filosofi ini merupakan keyakinan Telkom untuk menyediakan fasilitas serta layanan terbaik dan senantiasa menciptakan kondisi yang lebih baik untuk mencapai yang terbaik. Telkom Indonesia senantiasa berupaya yang terbaik untuk memberikan kontribusi maksimal bagi pelanggan serta bagi kemajuan Bangsa Indonesia (Telkom.co.id, n.d. Diakses di [https://www.telkom.co.id/sites/about-telkom/id\\_ID/page/brand-](https://www.telkom.co.id/sites/about-telkom/id_ID/page/brand-)

[guideline-logo-telkom-indonesia-657](#) pada Selasa 25 Mei 2021 pukul 22.30 WIB).

#### 1. Bentuk

- *Icon* lingkaran asimetris melambangkan simbol dunia dan lambing kedinamisan
- *Icon* tangan melambangkan representasi *tagline* “*the world in your hand*”
- *Tagline*

#### 2. Warna

Hadir sebagai penyedia layanan di bidang telekomunikasi dan informatika, Telkom Indonesia bertekad untuk untuk memberi layanan terbaik sebagai perusahaan digital milik Indonesia. Oleh sebab itu identitas Telkom sarat akan warna Merah dan Putih yang merupakan warna identitas Negara Indonesia.

- Merah : Warna merah merepresentasikan semangat Telkom Indonesia untuk senantiasa optimis serta berani menghadapi tantangan dan perubahan
- Putih : Warna putih merepresentasikan semangat Telkom Indonesia untuk memberi yang terbaik bagi bangsa Indonesia
- Abu – abu : Warna abu – abu merepresentasikan teknologi
- Hitam : Warna hitam merepresentasikan kemauan keras Telkom

### **D. Produk dan Jasa Telkom**

Secara umum, kegiatan usaha yang dilakukan oleh Telkom yaitu dengan menyediakan jasa telekomunikasi, informatika, dan jaringan yang telah diatur dalam Anggaran Dasar Perusahaan yang tercantum dalam Akta No. 32 tanggal 21 Juni 2019. Telkom mengategorikan usahanya

menjadi beberapa segmen yaitu *Consumer, Mobile, Enterprise, Wholesale and International Business*, serta segmen lainnya (Telkom Indonesia, 2020 : 48).

Segmen *consumer* menyediakan layanan *fixed voice, home digital, serta fixed broadband* salah satunya yaitu IndiHome. Untuk segmen *mobile*, menyediakan layanan seluler pada umumnya seperti telepon dan SMS serta layanan *mobile digital*. Di segmen *enterprise*, Telkom menyediakan layanan yang membantu korporasi, UKM, maupun pemerintah setempat seperti layanan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dan platform konektivitas. Pada segmen *wholesale*, Telkom melayani dalam bentuk *wholesale telecommunication* pada basis bisnis internasional. Dan pada segmen lainnya, Telkom memberikan layanan berupa pengadaan *platform digital music & games* serta konten digital sebagai upaya untuk mendukung segmen lainnya (Telkom Indonesia, 2020 : 12).

#### Portofolio Produk dan Jasa Telkom

Segmen	Lini Bisnis	Produk
<i>Mobile</i>	<i>Data</i>	<i>Mobile broadband</i>
	<i>Digital Service</i>	<i>Financial Services, Video on Demand (VoD), Music, Gaming, IoT Solutions, Big Data Analytics, Digital Advertising</i>
	<i>Legacy</i>	<i>Mobile voice, mobile SMS</i>
<i>Consumer</i>	<i>Fixed Service</i>	<i>Fixed voice, fixed broadband, home digital (IPTV, gaming, advertising)</i>
<i>Enterprise</i>	<i>Connectivity</i>	<i>Fixed voice, fixed broadband, enterprise data, CPE networks</i>
	<i>Satellite</i>	<i>Upstream, link, downstream</i>
	<i>IT Services</i>	<i>System integration, IT service management</i>
	<i>Data Center &amp; Cloud</i>	<i>Enterprise data center, internet data center, cloud (IaaS, Paas, SaaS)</i>
	<i>Business Process Operations</i>	<i>Traditional BPO, digital BPO, shared service operation service</i>
	<i>Device, Digital Service &amp; Adjacent Service</i>	<i>CPE trading, CPE managed service, IoT, cyber security, financial service,</i>

		<i>big data, digital advertising, e-health, managed ATM, professional services</i>
<i>Wholesale</i>	<i>Telecommunication Carrier Services</i>	<i>Wholesale Voice, Managed Services, A2P SMS, IP Transit, IP Connectivity, Data Center &amp; Cloud, CDN, Security, Value Added Service, Digital Business</i>
	<i>International</i>	<i>MVNO, MNO, call center</i>
	<i>Tower &amp; Infrastructure</i>	<i>Tower built to suit, co-location &amp; reseller, microcell, network &amp; infra managed service, submarine cable service, construction solution, power solutions</i>
<i>Lain – lain</i>	<i>Smart Platform &amp; E-Commerce</i>	<i>Big data, financial service, IoT, cyber security, digital advertising, B2B e-commerce, digital content</i>
	<i>Digital Content</i>	<i>Music and gaming</i>
	<i>Property</i>	<i>Property development, property management, project management, facility management</i>

Sumber : Telkom Indonesia, 2020

**Lampiran 6 : Alasan Responden dalam Memilih Media Sosial Paling Sering Digunakan**

No.	Beri alasan mengapa Anda paling sering menggunakan media sosial tersebut!	Media Sosial paling sering digunakan
1.	habiskan waktu	Youtube
2.	untuk melihat berita dan update teman teman terdekat	Instagram
3.	Karena lebih banyak berinteraksi dengan orang di Instagram	Instagram
4.	Karena dari media sosial tersebut saya terkadang lebih cepat mendapatkan sebuah informasi sesuatu dari pada media lainnya, dan juga dari media sosial tersebut saya juga mendapatkan hiburan dan berinteraksi dengan berbagai teman dari beda daerah	Twitter
5.	Karena selalu ada komunikasi melalui whatsapp	Whatsapp
6.	Lebih enak buat sambat	Twitter
7.	Karena saya senang melihat cuitan bebas orang-orang dan dapat banyak pengetahuan baru, lalu media sosial tersebut â€ramahâ€™™ untuk penggunaanya	Twitter
8.	Komunikasi sehari hari	Whatsapp
9.	Karena kebutuhan sehari hari	Whatsapp
10.	Karna menjadi media komunikasi utama	Whatsapp
11.	Mengetahui informasi dan berita terkini dengan lebih cepat	Twitter
12.	Karena cukup menyenangkan ketika menggunakannya di waktu senggang	Instagram
13.	Akses cepat dan mudah dalam memperoleh informasi	Twitter
14.	family talk	Whatsapp
15.	kontennya banyak dan seru	Youtube
16.	Buat ngirim pesan	Whatsapp
17.	Lebih menarik dari pada sosmed lainnya	Instagram
18.	Karena, untuk chattingan	Whatsapp
19.	Lebih mudah mendapat informasi	Instagram
20.	Karena digunakan untuk berkomunikasi dengan teman untuk kegiatan sehari-harinya	Whatsapp
21.	Karena saya gabut heheh	Tiktok



22.	The most up to date platform for happening topic	Twitter
23.	Paling update	Twitter
24.	Karena ingin cari hiburan dan informasi	Youtube
25.	Di gunakan di kantor juga	Whatsapp
26.	sebagai hiburan saja.	Instagram
27.	Karna paling hemat kuota	Facebook
28.	untuk berkomunikasi dalam pekerjaan	Whatsapp
29.	Media mencari informasi	Twitter
30.	Karna itu mempermudah saya dalam hal untuk menghubungi atau pun untuk tau semua	Whatsapp
31.	Memudahkan komunikasi	Whatsapp
32.	Karena Whatsapp media diskusi dan bertukar kabar dengan keluarga, tempat kerja, dan teman.	Whatsapp
33.	Karena saya suka nonton Gameplay di YouTube.	Youtube
34.	Karena hiburan serta info terkini mudah didapat & tdk memakan byk kuota	Twitter
35.	banyak hal menarik	Twitter
36.	banyak teman yang pakai instagram	Instagram
37.	banyak informasi yang didapat	Instagram
38.	untuk komunikasi dengan rekan kerja	Whatsapp
39.	medianya interaktif dan banyak teman yang menggunakan	Instagram
40.	Twitter saat ini banyak digunakan dan informasi cepat masuknya	Twitter
41.	Informasi yang diterima sangat up to date dan memiliki fitur yang menarik	Instagram
42.	mengisi waktu luang	Instagram
43.	Komunikasi	Whatsapp
44.	Untuk hiburan	Youtube
45.	Kepentingan kuliah	Whatsapp
46.	Stalking, instastory, live,igtv,refreshing,cuci mata	Instagram
47.	Simple, Easy, Useful	Whatsapp
48.	Suka melihat konten- konten di youtube	Youtube
49.	Biar ga ketinggalan info dari Lambe Turah	Whatsapp
50.	banyak informasi	Twitter

51.	segala informasi di dapat melalui whatsapp, baik dari universitas, keluarga dan teman	Whatsapp
52.	Untuk Komunikasi	Whatsapp
53.	Seneng liat video, isinya juga lebih variatif ga nanggung kaya ig	Youtube
54.	Durasi video lebih lama, banyak konten video yang jelas, dan mudah di akses	Youtube
55.	penghilang gabut	Youtube
56.	Menarik	Instagram
57.	refreshing	Youtube
58.	instagram banyak konten menarik	Instagram
59.	asik	Youtube
60.	informasi di twitter lebih cepat tersebarnya	Twitter
61.	suka banyak konten di instagram.	Instagram
62.	Kerja dan bersosial eah	Whatsapp
63.	Lebih senang melihat interaksi/komentar pengguna media sosial tentang pendapat mereka dan interface dari section komentarnya juga lebih nyaman dibaca.	Twitter
64.	Karena banyak hiburan dan info terupdate	Twitter
65.	WA offer the best chatting experience compared to other social media	Whatsapp
66.	Semua interkasi komunikasi intens menggunakan whatsapp	Whatsapp
67.	Untuk menghubungi orang-orang	Whatsapp
68.	Tampilannya lebih enak dilihat	Instagram
69.	Karena dapat melihat apapun yang saya inginkan dan mendapatkan inspirasi	Instagram
70.	Gampang digunakan	Instagram

**Lampiran 7 : Alasan Responden dalam Tidak/Belum/Akan Merekomendasikan IndiHome**

No	Apakah Anda akan merekomendasikan IndiHome kepada orang lain?	Berikan alasan mengapa Anda menjawab pilihan tersebut!
1.	Saya belum bisa merekomendasikan ke orang lain	kualitas dibisa memuaskan saya, gimana saya rekomendasi ke org lain
2.	Saya tidak mau merekomendasikan ke orang lain	tidak sesuai dengan paket kecepatan yang dipromosikan
3.	Saya akan merekomendasikan ke orang lain	Karena menurut saya Indihome cukup memuaskan
4.	Saya akan merekomendasikan ke orang lain	Karena indihome sudah memiliki "nama" dan sudah cukup dikenal di lingkungan masyarakat, sehingga akan lebih mudah untuk memberikan rekomendasi ke orang lain yang juga sedang mencari provider internet untuk dirumah
5.	Saya akan merekomendasikan ke orang lain	Karena layanan dan jaringan internetnya bagus
6.	Saya belum bisa merekomendasikan ke orang lain	Internetnya lambat, saya saja pengen ganti wifi
7.	Saya akan merekomendasikan ke orang lain	Karena Indihome mudah dijangkau dan biaya tagihan bulanan tidak mahal
8.	Saya belum bisa merekomendasikan ke orang lain	Lelet
9.	Saya akan merekomendasikan ke orang lain	Karena layanan sudah meluas di setiap daerah
10.	Saya belum bisa merekomendasikan ke orang lain	Karena masih kurang powerfull dibanding provider lain
11.	Saya belum bisa merekomendasikan ke orang lain	Karena kendala jangkauan pemasangan dan gangguan router yang masih sering terjadi
12.	Saya belum bisa merekomendasikan ke orang lain	Karena terkadang jaringan internet kurang stabil
13.	Saya belum bisa merekomendasikan ke orang lain	Saya hanya merekomendasikan IndiHome hanya apabila IndiHome merupakan ISP satu satunya yang ada di daerah tersebut.
14.	Saya akan merekomendasikan ke orang lain	good provider
15.	Saya tidak mau merekomendasikan ke orang lain	jaringannya lemot, dan bbrp website yg tidak bisa diakses
16.	Saya akan merekomendasikan ke orang lain	Ya soalnya bagus aja menurutku
17.	Saya belum bisa merekomendasikan ke orang lain	Karena saya tidak bisa menjamin apapun
18.	Saya akan merekomendasikan ke orang lain	Karena, indihome sangat bagus dan menurut saya lebih baik daripada provider yang lain.
19.	Saya belum bisa merekomendasikan ke orang lain	Belum cukup memuaskan, dari segi harga dan kecepatan internet
20.	Saya akan merekomendasikan ke orang lain	Karena menurut saya jaringannya termasuk kategori baik untuk digunakan dengan banyak user

21.	Saya akan merekomendasikan ke orang lain	Karena cuma indihome jaringan wifi yang bisa masuk kedaerah rumah saya
22.	Saya belum bisa merekomendasikan ke orang lain	I prefer recommend the other provider because for me the others much better
23.	Saya belum bisa merekomendasikan ke orang lain	Indihome sering gangguan, kalo ada pilihan lain mending yang lain
24.	Saya akan merekomendasikan ke orang lain	Karena menggunakan indihome lebih mudah untuk mengakses internet
25.	Saya akan merekomendasikan ke orang lain	Karena pelayanannya bagus
26.	Saya akan merekomendasikan ke orang lain	menurut pengalaman saya, jaringan IndiHome itu sangat luas dan walaupun kadang hilang koneksi tapi sekalnya sudah terkoneksi, internetnya sangat stabil
27.	Saya belum bisa merekomendasikan ke orang lain	Karna sibuk
28.	Saya akan merekomendasikan ke orang lain	Karna beberapa provider lain terkadang belum bisa masuk di wilayah tertentu.
29.	Saya tidak mau merekomendasikan ke orang lain	karena kalo hujan wifi sedikit melambat, hujan loh ya bukan petir
30.	Saya tidak mau merekomendasikan ke orang lain	iya karna mudah dijangkau
31.	Saya belum bisa merekomendasikan ke orang lain	Walaupun internet di rumah tidak pernah ada masalah yg serius, banyak orang di beberapa daerah yang mengalami gangguan jadi belum bisa merekomendasikan.
32.	Saya belum bisa merekomendasikan ke orang lain	Karena sebenarnya saya kurang tau dan kurang paham betul mengenai Indihome jika ingin merekomendasikannya ke orang lain.
33.	Saya akan merekomendasikan ke orang lain	Saya suka IndiHome karena kualitas jaringan internetnya cepat dan cenderung stabil. Saya juga pakai yang unlimited.
34.	Saya belum bisa merekomendasikan ke orang lain	Karena saya masih belum cukup puas dgn jaringan IndiHome
35.	Saya akan merekomendasikan ke orang lain	karena setelah mencari tau dan bertanya kepada pengguna lainnya, IndiHome masih lebih unggul dalam kualitas jaringan internet daripada provider lainnya, setidaknya ini yang terjadi di sekitar saya.
36.	Saya tidak mau merekomendasikan ke orang lain	Karena sekarang indihome lemot
37.	Saya akan merekomendasikan ke orang lain	Di wilayah saya relatif baik jaringannya, sehingga saya merekomendasikannya untuk teman
38.	Saya belum bisa merekomendasikan ke orang lain	Karena di sekitar rumah saya sudah pada berlangganan provider lain
39.	Saya tidak mau merekomendasikan ke orang lain	Karena provider lain tawarannya lebih baik
40.	Saya belum bisa merekomendasikan ke orang lain	Karena jaringan yang sedikit sulit, terkadang loss dll
41.	Saya akan merekomendasikan ke orang lain	Karena indihome memiliki kualitas terbaik
42.	Saya tidak mau merekomendasikan ke orang lain	Karena indihome jaringannya lambat

43.	Saya akan merekomendasikan ke orang lain	Karna bagus
44.	Saya akan merekomendasikan ke orang lain	Menurut saya, walaupun terkadang ada gangguan tetapi sangat jarang dan lebih cepat internetnya drpd provider yang lain dengan kapasitas yang sama
45.	Saya akan merekomendasikan ke orang lain	Harganya masih terjangkau
46.	Saya tidak mau merekomendasikan ke orang lain	Saya tidak ingin merekomendasikan layanan indihome ini ke orang lain terkait koneksi yang cukup lambat. Sudah banyak provider internet lainnya yang lebih mengungguli indihome. Tentu dari segi harga lebih murah dan dengan kecepatan yang sama.
47.	Saya akan merekomendasikan ke orang lain	Indihome perusahaan mature, jadi yakin aja kalau mereka jauh lebih jelas dari yang lain
48.	Saya belum bisa merekomendasikan ke orang lain	Sangat memudahkan aktivitas online menggunakan indihome
49.	Saya tidak mau merekomendasikan ke orang lain	Banyak provider lain yang lebih bagus dan murah
50.	Saya belum bisa merekomendasikan ke orang lain	Indihome merk yang terkenal, sudah banyak yang tau
51.	Saya akan merekomendasikan ke orang lain	jaringan yang diberikan baik di wilayah saya dan sesuai dengan harga yang diberikan
52.	Saya belum bisa merekomendasikan ke orang lain	Karena sinyal indohome belum stabil
53.	Saya akan merekomendasikan ke orang lain	Untuk saat ini karna masih belum banyak opsi provider lain terutama di Batam
54.	Saya tidak mau merekomendasikan ke orang lain	Selalu mengalami masalah di jaringan, ketika menghubungi pihak customer service selalu disuruh mati kan modem dan kalau minta teknisi datang selalu lambat sekitar 3 hari padahal janjinya hari itu juga sekitar dua jam setelah menelephone.
55.	Saya tidak mau merekomendasikan ke orang lain	pelayanan yang masih buruk dan kurang cepat, jaringan yang selalu bermasalah
56.	Saya tidak mau merekomendasikan ke orang lain	peforma wifinya kurang bagus
57.	Saya tidak mau merekomendasikan ke orang lain	Jaringan kurang baik
58.	Saya tidak mau merekomendasikan ke orang lain	Karena lambat
59.	Saya tidak mau merekomendasikan ke orang lain	Ada banyak wifi lain yang lebih bagus dan murah
60.	Saya tidak mau merekomendasikan ke orang lain	belum bisa kasih jawaban pasti krn kurang tau
61.	Saya tidak mau merekomendasikan ke orang lain	karena skrg banyak pilihan lain wifinya yang bagus2
62.	Saya tidak mau merekomendasikan ke orang lain	Kenapa image indihome tuh udah brand buruk gitu dah :( selalu kek wifi jelek pasti indihome lola
63.	Saya tidak mau merekomendasikan ke orang lain	Pertama kualitas pelayanan dari Indihome sesudah melakukan pemasangan sangatlah

		kurang baik, contohnya saat ada gangguan dan kita meminta penjelasan dari teknisi Indihome sangatlah lama bahkan tidak ada respon. Kedua adalah kurangnya informasi mengenai kenaikan harga, yang saya alami adalah saat membayar tagihan tiba-tiba nominalnya berbeda, saya takut hal ini akan menjadi masalah ketika saya menyarankan orang lain menggunakan Indihome.
64.	Saya tidak mau merekomendasikan ke orang lain	Karena lelet dan sering mengalami gangguan
65.	Saya tidak mau merekomendasikan ke orang lain	Sometimes there's connection problems, and it is pretty hard to get the response of the CS. and calling 417 simply cost us plenty. The response from Twitter weren't that fast.
66.	Saya tidak mau merekomendasikan ke orang lain	Masih baru menggunakan indihome jadi tdk bisa berkomentar banyak
67.	Saya tidak mau merekomendasikan ke orang lain	Gak gitu ngerti seluk beluk indihome
68.	Saya tidak mau merekomendasikan ke orang lain	Karena masih ada provider lain yang memberikan layanan yang lebih bagus dan murah dari indihome
69.	Saya belum bisa merekomendasikan ke orang lain	tidak ada alasan
70.	Saya belum bisa merekomendasikan ke orang lain	Krn sudah pernah pakai dan jaringan internetnya biasa aja

**Lampiran 8 : Alasan Responden dalam Memilih Segera Pindah/Akan Pindah/Tetap Berlangganan IndiHome**

No.	Apakah Anda akan tetap berlangganan IndiHome di waktu yang akan datang?	Berikan alasan mengapa Anda menjawab pilihan tersebut!
1.	Saya akan tetap berlangganan IndiHome di masa mendatang	karena tidak ada provider lain di lingkungan rumah
2.	Saya masih menggunakan IndiHome, namun akan pindah jika ditawarkan provider lain	di masa pandemi ini, kestabilan dan kelancaran internet merupakan salah satu faktor penunjang kerja
3.	Saya akan tetap berlangganan IndiHome di masa mendatang	Karena provider lain belum tentu bisa memenuhi ekspektasi saya
4.	Saya akan tetap berlangganan IndiHome di masa mendatang	Karena, Konter indihome sudah tersebar dimana-mana termasuk di batam itu sendiri. Sehingga jika saya memiliki masalah terhadap pemakaian produk (indihome) akan lebih mudah untuk menyampaikan masalah yang dialami
5.	Saya akan tetap berlangganan IndiHome di masa mendatang	Karena jaringan internet yang cepat dan lancar. Selain itu sangat jarang mengalami gangguan.
6.	Saya akan tetap berlangganan IndiHome di masa mendatang	Krena mutusin indihome bayar. Jadi saya netap dulu
7.	Saya akan tetap berlangganan IndiHome di masa mendatang	Karena sudah dari bertahun-tahun memakai Indihome
8.	Saya masih menggunakan IndiHome, namun akan pindah jika ditawarkan provider lain	Agar tidak lelet
9.	Saya akan tetap berlangganan IndiHome di masa mendatang	Karena layanan sudah berada di berbagai daerah dan mudah di jangkau
10.	Saya masih menggunakan IndiHome, namun akan pindah jika ditawarkan provider lain	Karena sejauh ini tawaran provider lain ada yang lebih baik
11.	Saya masih menggunakan IndiHome, namun akan pindah jika ditawarkan provider lain	Ingin mendapatkan pelayanan dan kualitas internet dengan lebih mudah dan harga yang lebih terjangkau
12.	Saya memilih segera pindah ke provider lain	Ingin mencoba provider lain untuk melihat bagaimana kualitas jaringannya
13.	Saya masih menggunakan IndiHome, namun akan pindah jika ditawarkan provider lain	Nilai yang diperoleh kurang memadai untuk harganya.

14.	Saya akan tetap berlangganan IndiHome di masa mendatang	indihome cocok di keluarga saya
15.	Saya masih menggunakan IndiHome, namun akan pindah jika ditawarkan provider lain	ingin memilih jaringan yg lebih cepat
16.	Saya akan tetap berlangganan IndiHome di masa mendatang	Ya kan gatau ntar ada yg lebih bagus atau engga
17.	Saya akan tetap berlangganan IndiHome di masa mendatang	Karena layanan yg lain belum masuk ketempat saya
18.	Saya akan tetap berlangganan IndiHome di masa mendatang	Udah pas
19.	Saya akan tetap berlangganan IndiHome di masa mendatang	Jika belum ada yang benar2 terjamin (kemudahan pemasangan, harga sesuai, kecepatan ok, sinyal ok) coba bertahan dgn indihome dulu
20.	Saya akan tetap berlangganan IndiHome di masa mendatang	Karena untuk saat ini jaringannya masih termasuk kategori baik dan jarang terjadi masalah di rumah
21.	Saya akan tetap berlangganan IndiHome di masa mendatang	Karena cuma jaringan indihome yang bisa masuk ke daerah rumah saya
22.	Saya memilih segera pindah ke provider lain	because there's a provider that more suitable and worth it for me based on the expenses and convenient
23.	Saya masih menggunakan IndiHome, namun akan pindah jika ditawarkan provider lain	Jika ada layanan provider lain di kota saya, saya memilih menggunakan yang lain
24.	Saya akan tetap berlangganan IndiHome di masa mendatang	Karena belum menemukan masalah atau kendala dalam menggunakan indihome
25.	Saya akan tetap berlangganan IndiHome di masa mendatang	Sangat puas dengan layanannya
26.	Saya akan tetap berlangganan IndiHome di masa mendatang	karena dari awal pake wifi sudah percaya pada IndiHome
27.	Saya memilih segera pindah ke provider lain	Tidak ada alasan
28.	Saya akan tetap berlangganan IndiHome di masa mendatang	Harganya yg masih cukup terjangkau
29.	Saya memilih segera pindah ke provider lain	harga tidak sesuai kualitas, mending beli yang mahal kualitas bagus, dari pada



		kualitas seadanya harga lumayan
30.	Saya akan tetap berlangganan IndiHome di masa mendatang	Karna saya butuh
31.	Saya akan tetap berlangganan IndiHome di masa mendatang	Tidak pernah mengalami masalah yang serius, koneksi internet cukup lancar dan sudah berlangganan sejak lama.
32.	Saya akan tetap berlangganan IndiHome di masa mendatang	Untuk saat ini Indihome cukup nyaman.
33.	Saya akan tetap berlangganan IndiHome di masa mendatang	IndiHome kualitas jaringannya bagus dan cepat. Jarang lelet atau buffering.
34.	Saya akan tetap berlangganan IndiHome di masa mendatang	Karena wilayah rumah saya hanya bisa memakai IndiHome
35.	Saya akan tetap berlangganan IndiHome di masa mendatang	karena sejauh belum menemukan provider lain yang menarik untuk dicoba dan worth untuk dicoba
36.	Saya masih menggunakan IndiHome, namun akan pindah jika ditawarkan provider lain	Karena indihome lemot tapi belum tau mau ganti provider apa yang recommend
37.	Saya akan tetap berlangganan IndiHome di masa mendatang	Karena sekarang layanannya banyak tidak hanya fokus pada jaringan internet tetapi juga kepada televisi dan terkoneksi dengan beberapa saluran aplikasi siaran seperti Vidio, WeTV, dan lain-lain
38.	Saya akan tetap berlangganan IndiHome di masa mendatang	Karena kualitasnya bagus
39.	Saya memilih segera pindah ke provider lain	Provider lain menawarkan kualitas yang lebih baik
40.	Saya akan tetap berlangganan IndiHome di masa mendatang	Karena mungkin orang tua tidak mempermasalahkan hal tersebut, dan sebagai anak ikut saja
41.	Saya akan tetap berlangganan IndiHome di masa mendatang	Karena saya merasa nyaman menggunakan provider tersebut
42.	Saya masih menggunakan IndiHome, namun akan pindah jika ditawarkan provider lain	Jika ada provider internet yang lain yang akses internetnya lebih cepat makansaya akan memilih akses internet yg cepat
43.	Saya akan tetap berlangganan IndiHome di masa mendatang	Karna males aja gitu nukar provider
44.	Saya akan tetap berlangganan IndiHome di masa	Saya sudah lama menggunakan indihome dan tidak pernah mendapatkan gangguan

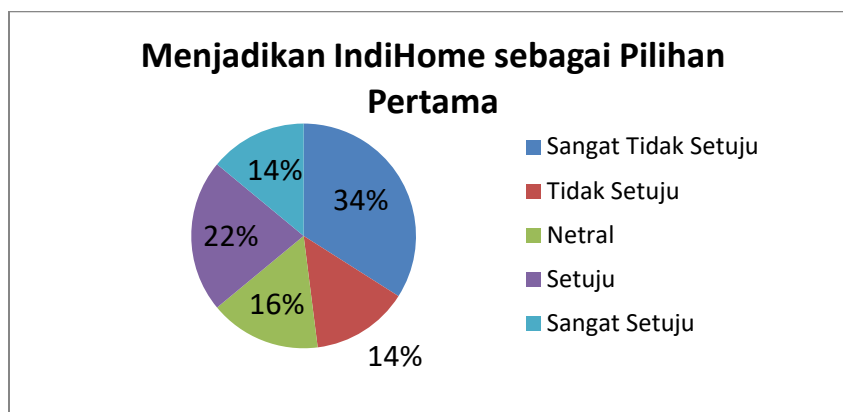
	mendatang	yang berarti
45.	Saya akan tetap berlangganan IndiHome di masa mendatang	Karna sejauh ini cuma indihome yg bagus jaringannya dan pelayanannya
46.	Saya memilih segera pindah ke provider lain	Demi kenyamanan
47.	Saya akan tetap berlangganan IndiHome di masa mendatang	Gatau yaa.. kemungkinan sih masih pake indihome selagi di Indonesia
48.	Saya akan tetap berlangganan IndiHome di masa mendatang	Karena masih membutuhkan layanan tersebut
49.	Saya memilih segera pindah ke provider lain	Sudah ada provider yang jauh lebih bagus daripada
50.	Saya masih menggunakan IndiHome, namun akan pindah jika ditawarkan provider lain	Yang dari pln akan segera rilis, lebih murah, kalau memang bagus mungkin saja pindah
51.	Saya akan tetap berlangganan IndiHome di masa mendatang	jaringan yang diberikan baik di wilayah saya dan sesuai dengan harga yang diberikan
52.	Saya masih menggunakan IndiHome, namun akan pindah jika ditawarkan provider lain	Kalau sinyalnya terus terusan gangguan ya bakal pindah
53.	Saya masih menggunakan IndiHome, namun akan pindah jika ditawarkan provider lain	Di kota besar udah banyak provider lain yg menyediakan paket dengan speed jauh lebih baik dan harga yang lebih terjangkau, bisa jadi pengganti yg lebih baik kalo memang masuk ke batam
54.	Saya masih menggunakan IndiHome, namun akan pindah jika ditawarkan provider lain	Berdasarkan layanan dan permasalahan jaringan yang selalu terjadi maka saya akan beralih jika ada media yg lebih baik.
55.	Saya masih menggunakan IndiHome, namun akan pindah jika ditawarkan provider lain	untuk sementara saya masih menggunakan indihome namun jika ada provider yang lebih baik lagi saya akan menggunakan provider tersebut
56.	Saya memilih segera pindah ke provider lain	banyak provider lain yg lebih bagus
57.	Saya memilih segera pindah ke provider lain	Tidak ada alasan
58.	Saya memilih segera pindah ke provider lain	Walaupun murah, jaringannya lambat sekali sering gangguan sehingga mengganggu aktivitas
59.	Saya memilih segera pindah ke provider lain	Harganya murah tapi kualitasnya jelek
60.	Saya memilih segera pindah ke provider lain	sekarang biaya langganannya lebih mahal
61.	Saya memilih segera pindah ke provider lain	ada rencana mau pindah wifi krn indihome sdh melambat

62.	Saya memilih segera pindah ke provider lain	Kalo ada yang lebih bagus lebih murah ya wes
63.	Saya memilih segera pindah ke provider lain	Akan segera pindah krn yang ditawarkan oleh provider lain mampu mengatasi apa yang kurang di Indihome saat ini
64.	Saya memilih segera pindah ke provider lain	Karena ingin segera memiliki opsi provider internet rumah yang cepat, bagus, dan terjangkau
65.	Saya memilih segera pindah ke provider lain	I would find a better provider, with more stable connection.
66.	Saya memilih segera pindah ke provider lain	Karna saya memakainya dan kurang ok
67.	Saya memilih segera pindah ke provider lain	saya akan mengganti provider internet saya ke yg lebih baik
68.	Saya memilih segera pindah ke provider lain	Sejauh ini menurut saya sudah banyak provider lain dgn tawaran yang lebih baik dari indihome sehingga kalau mau pindah jadi lebih mudah pertimbangannya
69.	Saya masih menggunakan IndiHome, namun akan pindah jika ditawarkan provider lain	sudah banyak yg menawarkan lebih murah
70.	Saya masih menggunakan IndiHome, namun akan pindah jika ditawarkan provider lain	Kalau ada yang lebih bagus sy akan beralih

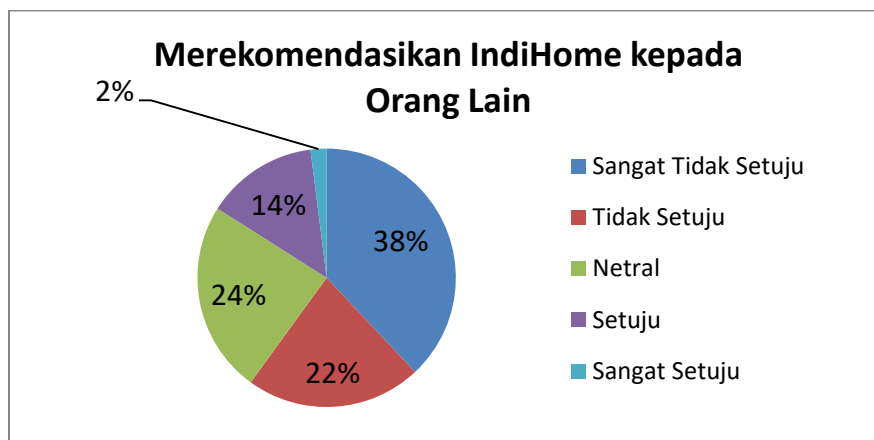
## Lampiran 9 : Pra Survey Pengguna IndiHome di Kota Batam

Survey dilakukan kepada responden yang berlangganan IndiHome untuk melihat sejauh mana loyalitas pelanggan IndiHome di Kota Batam sebagai data penunjang penelitian. Pra Survey dilakukan pada 50 responden tanpa batasan usia. Dari hasil pra survey, mayoritas responden merupakan pelanggan IndiHome berusia 21 Tahun

### a. Menjadikan IndiHome sebagai pilihan pertama

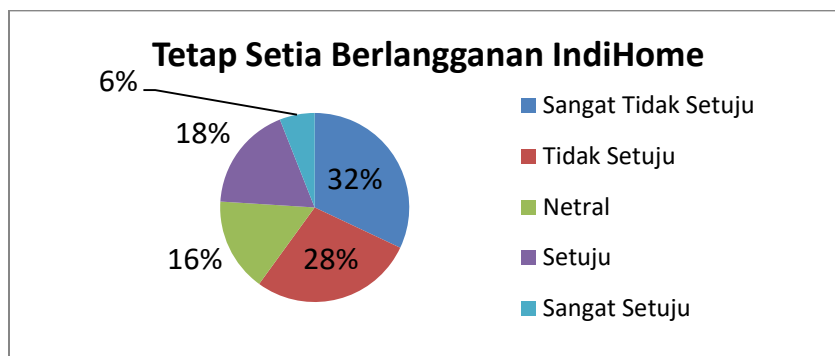


Indikator pertama adalah menjadikan IndiHome sebagai pilihan pertama dalam memiliki layanan internet rumah. Berdasarkan diagram di atas, didominasi oleh responden yang tidak ingin menjadikan IndiHome sebagai pilihan pertama, Sangat Tidak Setuju (34%) dan Tidak Setuju (14%).



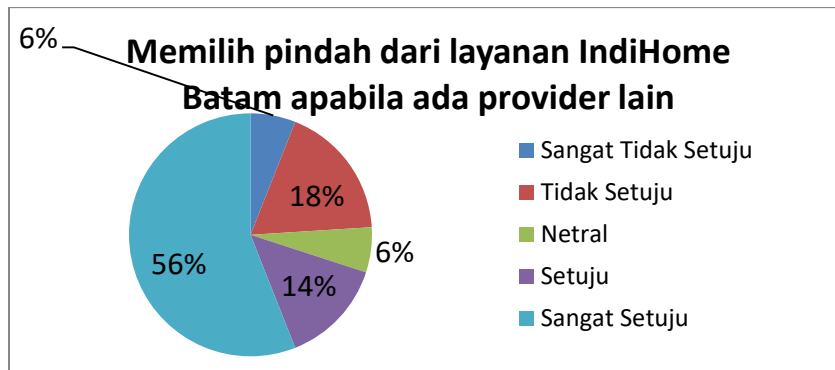
Indikator kedua adalah merekomendasikan IndiHome kepada orang lain. Berdasarkan diagram di atas, 38% responden Sangat Tidak Setuju dan 22% lainnya Tidak Setuju untuk merekomendasikan IndiHome. Namun 24% lainnya memilih untuk netral.

## b. Tetap Setia Berlangganan IndiHome



Indikator ketiga adalah responden tetap setia berlangganan IndiHome. Berdasarkan diagram di atas, 32% (Sangat Tidak Setuju) dan 28% (Tidak Setuju) memilih tidak setia untuk lanjut berlangganan IndiHome. Namun 18% (Setuju) dan 6% (Sangat Setuju) lainnya memilih untuk tetap berlangganan.

## c. Memilih Pindah ke Provider Lain



Indikator terakhir adalah memilih pindah layanan ke provider lain selain IndiHome. Diagram ini paling menunjukkan perbedaan signifikan, dimana 56% sangat setuju untuk pindah provider di dukung oleh 14% lainnya yang setuju untuk pindah langganan ke provider lainnya apabila tersedia.

$$\text{Mean score ratio} = \frac{\text{Highest score} - \text{Lowest score}}{\text{Total level}}$$

$$= \frac{5-1}{3}$$

=1.33

Total Mean Score	Level
1.00 – 2.33	Low
2.34 – 3.67	Moderate
3.68 – 5.00	High

No	Pernyataan	Jawaban					Mean Score
		STS	TS	N	S	SS	
1	Menjadikan IndiHome sebagai pilihan Pertama	34%	14%	16%	22%	14%	2.68
2	Merekomendasikan IndiHome kepada orang lain	38%	22%	24%	14%	2%	2.20
3	Tetap setia berlangganan IndiHome	32%	28%	16%	18%	6%	2.38
4	Memilih pindah dari IndiHome Batam bila tersedia provider lain	6%	18%	6%	14%	56%	3.96

Ket :

STS = Sangat Tidak Setuju

TS = Tidak Setuju

N = Netral

S = Setuju

SS = Sangat Setuju

Perhitungan Mean Score menunjukkan bahwa Indikator loyalitas dimana responden memilih pindah dari IndiHome ke provider lainnya berada pada level yang tinggi. Selain itu, indikator merekomendasikan IndiHome berada pada level yang rendah yang menunjukkan bahwa mayoritas memilih untuk tidak merekomendasikan IndiHome kepada orang lain. Hasil survey ini dapat menggambarkan bahwa ada indikasi permasalahan pada Loyalitas Pelanggan IndiHome di Batam, dimana kemauan untuk merekomendasikan IndiHome sangat rendah dan ada kecenderungan yang tinggi untuk pindah menggunakan provider lain dan meninggalkan IndiHome